

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Makanan merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling utama dan tidak dapat diabaikan. Makanan merupakan zat yang mengandung nilai gizi dan mempunyai peranan penting sebagai prekursor utama bagi tubuh untuk dapat menjalankan aktivitas metabolisme. Konsumsi makanan dengan jumlah yang cukup dan kandungan gizi yang seimbang akan menjadikan aktivitas metabolisme berjalan dengan baik sehingga berpengaruh pada kesehatan tubuh. Makanan juga merupakan penyuplai utama energi bagi tubuh untuk dapat melakukan aktivitas.

Pada era globalisasi ini, pola konsumsi masyarakat mengalami perubahan cukup drastis. Adanya perubahan gaya hidup dan mobilitas yang semakin tinggi menyebabkan masyarakat lebih menyukai makanan yang praktis tetapi memiliki nilai gizi yang cukup untuk mempertahankan kesehatan mereka. Masyarakat juga cenderung ingin mendapatkan nilai lebih dari makanan tersebut, seperti suasana, pelayanan, sarana pendukung, dan fasilitas hiburan yang pada umumnya ditawarkan oleh sebuah restoran dan tidak ditemukan di rumah. Nilai lebih yang ditawarkan ini menjadikan masyarakat memiliki kecenderungan untuk lebih memilih mengonsumsi makanan di luar rumah sehingga menyebabkan munculnya banyak jasa penyedia makanan, salah satunya adalah restoran. Salah satu kota yang mengalami perkembangan bisnis restoran adalah Surabaya, dimana perkembangannya berkisar antara 15-20% setiap tahunnya (Widayati, 2011).

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 73/PW 105/MPPT-85 tentang Rumah Makan dan Restoran, restoran didefinisikan sebagai salah satu jenis usaha di bidang jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman untuk umum. Restoran merupakan sebuah bisnis industri yang memiliki dua aspek utama, yakni aspek produk dan pelayanan untuk mempengaruhi perkembangan bisnis restoran tersebut. Oleh karena itu, kedua aspek tersebut harus dipenuhi secara seimbang sehingga akan menciptakan kepuasan konsumen.

Restoran makanan Jepang menjadi salah satu pilihan alternatif konsumsi masyarakat Indonesia. Restoran makanan Jepang terbagi atas dua jenis, yakni restoran yang hanya menjual *specialty product* dan restoran yang menghadirkan menu makanan Jepang dengan banyak variasi. Secara umum, makanan Jepang cenderung mengandung nutrisi yang tinggi

dan penampilan yang menarik karena minimalnya proses pengolahan yang dilakukan. Adanya perbedaan budaya antara Indonesia dan Jepang membuat makanan Jepang di restoran-restoran di Indonesia sedikit mengalami modifikasi yang disesuaikan dengan budaya Indonesia. Makanan Jepang tradisional yang pada umumnya disajikan segar (*fresh*) dan mentah mengalami sedikit modifikasi sehingga makanan menjadi matang namun kandungan nutrisi dan warnanya tetap terjaga.

Peningkatan bisnis restoran makanan Jepang di Surabaya memberikan dua implikasi utama bagi konsumen dan bagi pengelola atau pemilik restoran (*restauranteurs*). Pada umumnya, seluruh restoran Jepang, baik restoran yang menyediakan *specialty product* maupun restoran yang menyediakan berbagai variasi menu, menyediakan menu yang sama dengan citarasa yang hampir sama. Adanya persamaan menu ini membuat konsumen selanjutnya akan mempertimbangkan kualitas yang ditawarkan oleh restoran tersebut. Kualitas makanan, layanan, dan lingkungan fisik menjadi suatu dimensi dan aspek penting yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam memilih sebuah restoran. Sedangkan bila dilihat dari sudut pandang restoran, adanya pertimbangan berbagai dimensi kualitas oleh konsumen akan menyebabkan persaingan yang begitu ketat dalam hal peningkatan kualitas makanan, pelayanan, maupun lingkungan fisiknya. Hal ini dikarenakan setiap restoran tidak ingin kehilangan loyalitas konsumennya, sehingga restoran terus menerus melakukan perbaikan untuk dapat mempertahankan konsumen dan kepuasan mereka.

Selain aspek produk dan pelayanan, aspek lingkungan fisik merupakan aspek pendukung untuk mencapai kepuasan konsumen. Penelitian sebelumnya oleh Kotler (1973) dan Milliman (1986) menunjukkan bahwa konsumen bereaksi bukan hanya terhadap produk berwujud (*tangible*) atau layanan yang diberikan saja pada saat mengambil keputusan pembelian. Lingkungan fisik juga dapat memberikan pengaruh dalam komunikasi citra dan tujuan serta kualitas dan kemampuan perusahaan (Rapoport, 1982). Menurut Broadbent, *et al.* (1980), lingkungan fisik dapat dilihat sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang dapat digunakan untuk melakukan diferensiasi dari pesaing dan mengkomunikasikan tipe segmen pasar yang ingin dilayani.

Menurut Kotler (2005), kualitas yang baik akan membawa kepuasan bagi konsumen karena harapan mereka sebanding dengan kenyataan aktual yang mereka dapatkan. Konsumen yang merasa puas (*satisfied*) dari berbagai dimensi kualitas yang diberikan oleh restoran akan mempengaruhi persepsi mereka terhadap restoran tersebut. Kualitas memiliki hubungan yang seiring dengan kepuasan konsumen, dimana semakin tinggi kualitas yang ditawarkan dan semakin banyak harapan konsumen yang terpenuhi, maka kepuasan

konsumen akan semakin tinggi pula. Adanya kepuasan konsumen yang tinggi akan mempengaruhi *behavioral intention* mereka. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini berperan sebagai variabel *intervening* hubungan antara dimensi kualitas yang ditawarkan oleh restoran sebagai variabel independen dan *behavioral intention* sebagai variabel dependen.

Penelitian ini akan mereplikasi penelitian Ryu dan Han (2010) mengenai pengaruh dimensi kualitas yang terdiri atas kualitas makanan, kualitas layanan, dan kualitas lingkungan fisik dengan objek penelitian berbeda. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah di restoran Jepang dengan variasi menu yang terletak di pusat perbelanjaan di wilayah Surabaya Barat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang pembagiannya akan dikoordinasikan oleh *supervisor* restoran tersebut. Kualitas makanan, layanan, dan lingkungan fisik merupakan faktor yang sangat penting dan saling berkaitan satu sama lain yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan *behavioral intention*. Mattila (2001) dalam penelitiannya menyatakan bahwa dimensi kualitas makanan, layanan, dan lingkungan fisik merupakan tiga alasan utama yang mempengaruhi konsumen untuk mendatangi suatu restoran.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan Jepang?
2. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan Jepang?
3. Apakah kualitas lingkungan fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan Jepang?
4. Apakah kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention* pada restoran makanan Jepang?
5. Apakah kepuasan konsumen memediasi hubungan antara kualitas makanan, kualitas layanan, dan kualitas lingkungan fisik dengan *behavioral intention* pada restoran makanan Jepang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dirumuskan untuk menjawab rumusan masalah yang ada, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan Jepang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan Jepang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada restoran makanan Jepang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap *behavioral intention* pada restoran makanan Jepang.
5. Untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen memediasi hubungan antara kualitas makanan, kualitas layanan, dan kualitas lingkungan fisik dengan *behavioral intention* pada restoran makanan Jepang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat Praktis

Bagi pemilik restoran, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan sehubungan dengan dimensi kualitas, baik makanan, layanan, dan lingkungan fisik; serta untuk mengetahui apa keinginan konsumen terhadap restoran.

Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur bagi kalangan akademisi ataupun menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya untuk peneliti yang tertarik melakukan kajian sehubungan dengan kualitas makanan, kualitas layanan, dan kualitas lingkungan fisik pada bidang yang sama yaitu restoran.